


Medellín, 30 de Diciembre de 2025

CONSTANCIA PUBLICACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EDIFICIO EPM	
FIJACIÓN EN CARTELERA	DESFIJACIÓN EN CARTELERA
19 ENE 2026	23 ENE 2026
Advertencia: La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso	



NIT: 900 904 900 - 1

Señor (a).

JORGE ALBERTO OSORIO GARCIA

PQR-13245057-V1P7A

RURAL_18802503000000000000_CR 29 CL 29 -10

SAN RAFAEL, Antioquia

Teléfono:

Asunto: Notificación por aviso

PQR-13245057-V1P7

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la respuesta a su requerimiento a través de este aviso, con el cual se remite copia íntegra del acto administrativo.

Acto expedido por: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Fecha del acto que se notifica: 18/12/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

Rosa M. Alzate

ROSA MELIA PUERTA ALZATE



18802503000000000000-4-0

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



RESULTADO A SU SOLICITUD

NIT: 850.824.000 - 1

Caso Nro: PQR-13245057-V1P7 Fecha Creación: 10/12/2025 11:11:01 AM
Contacto: Jorge Alberto Osorio Garcia
Instalación: 188025030000000000
Dirección: RURAL_188025030000000000_CR 29 CL 29 -10
Meses Reclamados: Noviembre-2025;
Servicio: Energía Mercado Regulado Municipio: SAN RAFAEL
Causa: Inconformidad con el consumo o producción facturado Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Cliente en calidad de propietario, se presenta para reclamar por inconformidad con el consumo o producción facturado en la cuenta de noviembre de 2025, en el servicio suscrito 92004598, correspondiente a energía eléctrica por el consumo de 315,784 kilovatios hora (kWh) del periodo de noviembre de 2025. Cliente no autoriza notificación diferente a la personal y solicita que la citación de notificación se haga a través de mensaje de texto e insiste para que se envíe revisión al inmueble. Se informa al cliente que la interposición de los recursos de ley, requiere la cancelación previa de los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 290,731 kWh. Se dejan en reclamación 25,055 kWh, por valor de \$12.519,22 para el trimestre de noviembre de 2025. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados.

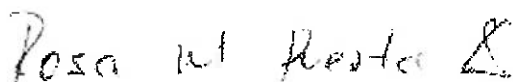
Nro. Respuesta: PQR-13245057-V1P7 Fecha Respuesta: 18/12/2025 04:32:00 PM
Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello, que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el lunes, 4 de agosto de 2025 y el martes, 4 de noviembre de 2025, para un total de 92 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 90 días calendario, de acuerdo con la periodicidad trimestral de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 308,919 kilovatios hora (kWh). Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en nuestros sistemas de información, se pudo establecer que, para noviembre de 2025, se registró por diferencia de lecturas un consumo de 315,784 kWh, sobrepasando el límite superior de 270,183 kWh para el periodo y al comparar dicho consumo con los parámetros establecidos por la CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, en su artículo primero y el CCU, en su Cláusula 49, se encontró una desviación significativa para el periodo reclamado. Para más detalles, se sugiere consultar los CCU de energía y gas en la página web de EPM www.epm.com.co. En vista de ello, nuestra empresa y de acuerdo con el artículo sexto de la citada Resolución y el CCU, procedió a identificar la causa de esta variación, con el número de orden 604589640 del miércoles, 5 de noviembre de 2025, a través de un modelo analítico de datos, el cual considera el comportamiento histórico de consumos de la instalación. Con ello, logró concluir que el consumo registrado se encuentra justificado y es debido al mayor uso del servicio. Por otro lado, y dando alcance al reclamo presentado, se generó la orden de verificación 614931985 del jueves, 11 de diciembre de 2025, en donde se encontró el medidor con una lectura registrada de 2905 kWh, bien marcado, con servicio registró con normalidad y sin servicio no registró, no se evidenciaron inconsistencias de lecturas, ni trocamientos. Así mismo, se revisó el punto de prestación del servicio con el apoyo de herramientas técnicas (pinza voltiamperimétrica) y no se hallaron daños. Se encontró que utiliza motor de 10 HP para moler caña, se le explica al usuario que la instalación interna está en muy malas condiciones, se le da recomendaciones de uso. Por lo que se concluye que el consumo fue ocasionado por mayor uso del servicio. En vista de lo anteriormente citado, nuestra empresa no reconsidera los valores facturados por el consumo de 315.784 kWh para el trimestre de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente. (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos en la instalación, que en este caso corresponde a 290,731 kWh. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Se dejan en reclamación 25,055 kWh, por valor de: \$12.519,22 para el trimestre de noviembre de 2025. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se aclara que la factura que se debe cancelar es la que se está entregando en el marco del presente reclamo, con los valores modificados temporalmente y no los cupones que le llegaron en la factura original. (Se anexa factura).

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:



ROSA MELIA PUERTA ALZATE

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año

Fecha máxima pago: 30/01/2026

REFERENTE DE PAGO:
1112074232-23

CONTRATO: 995589

DIRECCIÓN ENTREGA:

CR 29 CL 29 -10

MUNICIPIO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA


DOCUMENTO No. 1482359783

CLIENTE: JORGE ALBERTO OSORIO GARCIA

CC/NIT: 71002783

CICLO: 118 - ESTRATO: 2

RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS

SERVICIO	MES ANTERIOR		MES ACTUAL	
	CONSUMO	VALOR	CONSUMO	VALOR
 ENERGÍA	247 kwh	\$121.515,15	388.5 kwh	\$188.196,50
TOTAL EPM				\$188.196,22
TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES				\$2.988,00
MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES				-\$12.519,22
TOTAL A PAGAR GRUPO EPM				\$178.665,00

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$155.737,90



(415)7707173981008(8020)111207423223(3900)178665(96)20260130



CONTRATO:995589

TOTAL A PAGAR

\$178.665,00

*** ESTADO DE CUENTA ***

PRODUCTO 100

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P

18802503000000000-118-011881304



CITE JAND S.S.A.S. NIT 906.195.308-4
Principal: Carrera 88 n. 175-13 Bogotá
Atención al usuario: 47370036
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. M. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. M. T. 03106 del 4/8/2020
Licencia y Controlada por MTC
CITE 4323 Transporte de Mercaderías
CITE 5.13 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055478511

CUFE

Sonora Autorizada Resoluc 4327 jul/97 - Sonora Luchas Contribuyentes Resoluc 000.00 Dic/2004
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 09/12/2025 11:50		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido: No 31		1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		PESO (gramos): 1000		Rechazo: No 44		1		1	
PARA: JORGE ALBERTO OSORIO GARCIA		PESO VOL: 1		No Redimido: No 35		1		2	
RURAL_18802503000000000000_CR 29 CALLE 29-10		PESO A COBRAR (kg): 1		De encaje: No 40		1		3	
TEL: 3204890324		VALOR DECLARADO: 5000		Otros (No Operativa/Cerrado): No 34		1		4	
CEDULA/TIT/NIT: 850904996-1		VAL SERV ME: 0		Fecha de devolución al remitente:		1		5	
COD. POSTAL ORIGEN: 050015258		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:		1		6	
CUENTA: 03-901-8004430		OTROS: 0		Fecha estimada de entrega: 08/01/2026		1		7	
RECIBE LOS SABADOS: SI		TOTAL FLETE: 0				1		8	
NOTAS: ROSA MELIA PUERTA ALZATE		GARTAPORTE SI				1		9	
PQR-13245057-V1P7						1		10	
Nombre CC/Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				1		11	
		AVISO				1		12	



CITE JAND S.S.A.S. NIT 906.195.308-4
Principal: Carrera 88 n. 175-13 Bogotá
Atención al usuario: 47370036
www.envia.co

ESTE ES UN SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Lic. M. Transporte 0080 de marzo 14/2000
Lic. M. T. 03106 del 4/8/2020
Licencia y Controlada por MTC
CITE 4323 Transporte de Mercaderías
CITE 5.13 Mensajería Expresa

D.E 03



CREDITO 034055478511

CUFE

Sonora Autorizada Resoluc 4327 jul/97 - Sonora Luchas Contribuyentes Resoluc 000.00 Dic/2004
Agente Retenedor de IVA

REC GENERACION/ADMISSION 09/12/2025 11:50		ORIGEN: MEDELLIN - COLOMBIA		DESTINO: SAN RAFAEL-ANTIOQUIA-COLOMBIA		REG. DESTINO: MEDELLIN		CITA ENTREGA	
REMITENTE: EPM PORT 156		CENTRO DE COSTO: 156		CAUSAL DE DEVOLUCION		Para ME y RF: Tiempo de entrega 48 horas hábiles después de arribar en destino			
DIRECCION: CARRERA 58 42 125 SOTANO 1 NORTE		UNIDADES: 1		Desconocido: No 31		1		INTENTO DE ENTREGA	
TEL: 8286657		PESO (gramos): 1000		Rechazo: No 44		1		1	
PARA: JORGE ALBERTO OSORIO GARCIA		PESO VOL: 1		No Redimido: No 35		1		2	
RURAL_18802503000000000000_CR 29 CALLE 29-10		PESO A COBRAR (kg): 1		De encaje: No 40		1		3	
TEL: 3204890324		VALOR DECLARADO: 5000		Otros (No Operativa/Cerrado): No 34		1		4	
CEDULA/TIT/NIT: 850904996-1		VAL SERV ME: 0		Fecha de devolución al remitente:		1		5	
COD. POSTAL ORIGEN: 050015258		FLETE VARIABLE: 0		Observaciones en la entrega:		1		6	
CUENTA: 03-901-8004430		OTROS: 0		Fecha estimada de entrega: 08/01/2026		1		7	
RECIBE LOS SABADOS: SI		TOTAL FLETE: 0				1		8	
NOTAS: ROSA MELIA PUERTA ALZATE		GARTAPORTE SI				1		9	
PQR-13245057-V1P7						1		10	
Nombre CC/Remitente:		El remitente declara que esta mercancía no es contrabando, joyas, títulos valores, dinero ni de prohibido transporte y su contenido sin verificar es:				1		11	
		AVISO				1		12	